

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 2ª Reunião Ordinária

Data da convocação e divulgação da pauta para a reunião: 13 de abril de 2023

Confirmações de participação:

Conselheiro	Opção/Data	Envio do bilhete aéreo	Formato escolhido	Justificativa	Participação em 31/05/2023
André Pereira Clezar	Remota 25/04/2023	Não aplicável.	Remota	Não informada.	Ausente
Antonio Marcos Marques	Presencial 20/04/2023	11/05/2023	Presencial		Presente
Bianca Pereira Caetano	Presencial 18/04/2023	Não aplicável.	Presencial		Presente
Claudio Pires Ferreira	Presencial 14/04/2023	11/05/2023	Presencial	Problema de saúde. 29/05/2023	Ausente
Henrique da Rosa Ziesemer	Remota 17/04/2023	Não aplicável.	Ausente	Em viagem.	Ausente
Hugo Eduardo Souza Silva	Presencial 02/05/2023	11/05/2023	Presencial		Presente
José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa	Presencial 17/04/2023	11/05/2023	Presencial		Presente
Juscelino Tavares da Rocha	Presencial 15/04/2023	11/05/2023	Presencial		Presente
Maria Fernanda Castro Velloso	Remota 22/22/22	Não aplicável.	Remota		Presente
Maria José dos Santos	Presencial 18/04/2023	11/05/2023	Presencial		Presente
Mariana Costa Rinaldi	Remota 13/04/2023	Não aplicável.	Remota		Presente
Mario Luis Rodrigues Pereira Netto	Presencial 15/04/2023	Não aplicável.	Presencial		Presente
Odilomar Silva de Souza	Presencial 24/04/2023	11/05/2023	Presencial	Impossibilitado de embarcar. 30/05/2023	Presente (Remoto)
Rayanne Teixeira de Souza	Presencial 14/04/2023	11/05/2023	Presencial		Presente
Rozemar Mattos Souza	Presencial 18/04/2023	11/05/2023	Presencial	Problema de saúde. 29/05/2023	Presente (Remoto)
Sabrina Amaro Tricot	Presencial 18/04/2023	11/05/2023	Presencial	Problema de saúde. 30/05/2023	Presente (Remoto)
Tatiana Santos Pires da Silva	Remota 10/05/2023	Não aplicável.	Remota		Presente
Valcirene Elisabete Campos de Aragão	Remota 22/22/22	Não aplicável.	Remota	Não informada.	Ausente

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 2ª Reunião Ordinária

Aos trinta e um de maio de dois mil e vinte e três, foi realizada a segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY, do Ciclo 2023 a 2025, reunião realizada presencialmente na sala de reuniões do Novotel Santos Dumont no Rio de Janeiro-RJ, respeitando todas as determinações previstas na Resolução 734 emitida pela ANATEL em 21 de setembro de 2020, e no Manual Operacional do Regulamento do Conselho de Usuários. Sendo a mesma inicialmente conduzida pelo Senhor secretário Erich Baumeier Neto. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 13h45, em segunda chamada.

Registrou-se que devido a um atraso do voo no trecho Recife-Rio de Janeiro, os Conselheiros Hugo Eduardo Souza Silva, Juscelino Tavares da Rocha e Maria José dos Santos chegaram para participar presencialmente da reunião às 14:30.

Representante da ANATEL: sr. Roberto Lima Santos Machado – participação remota.

Pauta da Reunião

1. Pedido de renúncia à Presidência;
2. Eleição de Vice-presidente;
3. Alteração da data da 4ª reunião ordinária;
4. Posição da SKY em relação aos temas identificados na 1ª reunião:
 - a. Funcionamento dos canais de atendimento;
 - b. Políticas de diversidade e inclusão; e
 - c. Telemarketing;
5. Tema sugerido pelo Conselheiro Mario Luis Netto: Contribuições da sociedade para a Tomada de Subsídio, relacionado aos deveres dos usuários dos serviços de telecomunicações;
6. Temas sugeridos pelo Conselheiro Juscelino Tavares da Rocha:
 - a. Apresentação sobre cobertura da Operadora SKY, por cada estado da Região Norte e Nordeste;
 - b. Previsões de expansões dos serviços da operadora pelo Brasil;
 - c. Previsões de expansão dos serviços nas cidades do Interior de Pernambuco e Alagoas;
 - d. Se a operadora atualmente já está fazendo publicidade nas redes sociais de seus produtos e serviços;
 - e. Previsão de instalação de lojas físicas franqueadas para Recife, Salvador e Fortaleza;
 - f. Previsão de expansão dos serviços para a ILHA DE FERNANDO DE NORONHA;
 - g. O que a ouvidoria da SKY tem feito nos últimos 12 meses, e como andam as estatísticas de reclamações atendidas e não atendidas em comparação a todas as regiões do Brasil que opera a SKY;
 - h. Sugerir a operadora SKY insira em seu sítio eletrônico o nome e número da ouvidoria em destaque;
 - i. Se a operadora SKY tem respondidos as reclamações nas redes sociais e de especial o reclame aqui;
 - j. Se a operadora SKY tem alguma previsão de prestar serviço através de TV BOX, se existe algum estudo para abarcar este mercado de consumo.

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Abertura

O Secretário do Conselho, Erich Baumeier Neto fez a abertura da reunião às 13h45, por necessidade de se aguardar a presença dos senhores conselheiros que haviam confirmado presença atendendo ao instrumento de convocação, com participação presencial ou remota.

Informou sobre a disponibilidade da Ata da 1ª Reunião Ordinária, do Regimento Interno, e demais informações pertinentes na página do Conselho, dentro do website da SKY em <https://www.sky.com.br/conselhodeusuarios>.

Fez a leitura da pauta da reunião para os Conselheiros presentes e para o representante da ANATEL, e na sequência passou a palavra para a Presidente do Conselho, sra. Sabrina Amaro Tricot, representante da Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista, de forma a dar sequência ao andamento da pauta e aos trabalhos do Conselho.

Pedido de Renúncia à Presidência

A Conselheira Sabrina Amaro Tricot, representante da Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista, entidade eleita para exercer o cargo de Presidência do Conselho de Usuários da SKY no ciclo 2023-2025 formalizou o pedido de renúncia da entidade, apresentando aos demais Conselheiros presentes os argumentos que embasaram tal decisão.

O pedido foi acatado de forma unânime pelo Conselho, que em seguida empossou a sra. Bianca Pereira Caetano, representante dos Usuários de Serviços de Telecomunicação da região Sudeste e eleita Vice-presidente na 1ª Reunião Ordinária, como Presidente do Conselho de Usuários da SKY para o ciclo 2023-2025.

Eleição de Vice-presidente

Com a aprovação da renúncia da Presidente eleita na 1ª Reunião Ordinária e a conseqüente nomeação da então Vice-presidente eleita na 1ª Reunião Ordinária como nova Presidente do Conselho de Usuários da SKY, o cargo de Vice-presidente do Conselho de Usuários da SKY ficou vago e a prestadora SKY sugeriu que a segunda candidata mais votada na eleição para Vice-presidente realizada na 1ª Reunião Ordinária, Conselheira Tatiana Santos Pires da Silva do Instituto Brasileiro de Atenção Social (IBRAS) que foi a entidade eleita para representar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) pela região Nordeste, fosse empossada como nova Vice-presidente.

O Conselheiro Mario Luis Rodrigues Pereira Netto pediu a palavra e enalteceu a postura da Conselheira Sabrina Amaro Tricot, registrando também sua posição que seria mais justo e democrático que um novo pleito para o cargo de Vice-presidente fosse realizado com a participação dos Conselheiros presentes, e lançando sua candidatura ao cargo.

A Conselheira Tatiana, segunda colocada na eleição para Vice-presidente, renunciou à posse do cargo de Vice-presidente, argumentando que seria mais justo e democrático com os Conselheiros presentes que nova eleição para Vice-presidente fosse realizada, externando sua decisão de não mais concorrer ao cargo.

O Conselheiro Antonio Marcos Marques se manifestou favoravelmente à proposta da prestadora SKY, para que a Conselheira Tatiana Santos Pires da Silva fosse empossada como Vice-presidente, o que de fato não ocorreu tendo em vista à desistência da Conselheira em exercer o cargo.

A Conselheira Bianca, agora Presidente do Conselho de Usuários da SKY, agradeceu a manifestação dos Conselheiros e elogiou a postura das Conselheiras Sabrina e Tatiana, destacando a importância das contribuições de todos os Conselheiros para os trabalhos do Conselho no ciclo em andamento. Agradeceu ao Conselheiro Mario por sua manifestação registrando a importância de aproveitar a experiência do Conselheiro em outros ciclos anteriores.

Não havendo outras candidaturas, o Conselheiro Mario foi eleito Vice-presidente do Conselho de Usuários da SKY para o ciclo 2023-2025, por unanimidade.

Alteração da data da 4ª reunião ordinária

O Secretário solicitou a inclusão do tema na pauta, uma vez que a data sugerida pela prestadora SKY e homologada pelo Conselho na 1ª Reunião Ordinária apresentou um conflito com as reuniões já agendadas por outra prestadora, que conta com a participação de Conselheiros que também integram o Conselho de Usuários da SKY.

Desta forma, a nova proposta da prestadora SKY foi que a 4ª e última Reunião Ordinária do ano 2023 seja realizada no dia 06 (seis) de dezembro de 2023, em local e horário ainda a serem definidos, proposta aceita

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 2ª Reunião Ordinária

por unanimidade pelos Conselheiros presentes, ficando desta forma homologada a nova data para a 4ª Reunião Ordinária, ficando o calendário das próximas reuniões de 2023 com a seguinte programação:

3ª Reunião Ordinária	31 de agosto de 2023 – quinta-feira
4ª Reunião Ordinária	06 de dezembro de 2023 – quarta-feira

O Conselheiro José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa pediu a palavra e, ainda sobre o tema das reuniões, expôs sua opinião em relação ao formato das reuniões no que diz respeito aos horários e ao deslocamento dos Conselheiros que optam por participar presencialmente, sugerindo que o Conselho solicite à prestadora SKY adote como padrão o horário de início das reuniões para 08:30 (oito horas e trinta minutos) da manhã e que desta forma providencie o deslocamento dos Conselheiros que participarão presencialmente no dia anterior, evitando desgastes de viagem e contribuindo para um melhor desenvolvimento dos trabalhos pelo Conselho. Destacou ainda que desta forma a prestadora conseguiria inclusive um número maior de alternativas para o regresso dos Conselheiros, e em condições de preço melhor.

Ainda sobre o mesmo tema, a Conselheira Bianca informou que houve manifestação de outros membros do Conselho que comungam da mesma linha de raciocínio apresentada pelo Conselheiro José Diego, e trouxe como exemplo a situação dos Conselheiros Hugo Eduardo Souza Silva, Juscelino Tavares da Rocha, e Maria José dos Santos, que embarcaram num mesmo voo em Recife que partiu com atraso e em consequência disso fez com que estes Conselheiros não estivessem presentes desde o início da reunião, e que mesmo que o voo estivesse dentro do horário estes Conselheiros não teriam nem mesmo a opção de almoçar devido aos horários extremamente ajustados para os deslocamentos e o início e término da reunião, neste último caso com reflexos dos horários dos voos de volta. A sra. Bianca destacou ainda que estas circunstâncias comprometem o desenvolvimento do trabalho do Conselho.

O Conselheiro Mario destacou, além dos pontos trazidos pelos colegas, a importância de buscar, para os próximos exercícios, uma padronização em relação a horários e se possível até mesmo em relação a datas de realização das reuniões, o que facilitaria aos Conselheiros organizarem suas agendas para garantir a participação presencial nas reuniões.

A Conselheira Sabrina falou sobre as dificuldades de deslocamento desde a sua cidade de origem – Boa Vista/RR – uma vez que a oferta de voos é muito limitada e restrita a horários que, associados com as distâncias e o tempo de viagem até os principais centros do país uma experiência muito desgastante para possibilitar a viagem para participação na reunião e regresso quase que num mesmo dia, reforçando o pedido para que as providências de viagem considerem estas características, em cada região, de forma a garantir a qualidade do trabalho a ser desenvolvido pelo Conselho.

A Conselheira Bianca acrescentou que, apesar dos pedidos formalizados pelos Conselheiros na 1ª Reunião Ordinária acerca das providências de viagem, em especial aos horários dos voos, ainda houve manifestações de discordância de alguns Conselheiros em relação aos horários dos voos reservados pela prestadora SKY para aqueles que optaram pela participação presencial. Acrescentou ainda que o Conselheiro Juscelino, que até aquele momento não havia chegado para a reunião devido ao atraso em seu voo, havia proposto, à título de contribuição, uma alteração do Regimento Interno do Conselho de Usuários da SKY, em linha com o raciocínio proposto pelo Conselheiro José Diego, para que a prestadora SKY, à cada reunião realizada, disponibilize uma diária de hotel para que os Conselheiros que optem pela participação presencial possam realizar sua viagem na véspera da reunião.

O Conselheiro Rozemar Mattos Souza, que havia confirmado a participação presencial mas devido a um problema de saúde de última hora foi obrigado a cancelar sua participação presencial e participava

remotamente da reunião, fez coro à manifestação sobre os horários de vôos, acrescentando que no seu caso, bem como no caso do Conselheiro Antonio Marcos ainda haveria a necessidade de deslocamento rodoviário da sua cidade até Campo Grande/MS, e que este deslocamento somado a uma viagem com conexão e horário de chegada na madrugada para participação na reunião e na sequência a viagem de volta à cidade de origem geram um desgaste incompatível dado o caráter voluntário do trabalho desempenhado pelos Conselheiros, e reforçou o pedido para que a prestadora SKY, já nas próximas reuniões, busque horários de viagem adequados para os Conselheiros que optarem pela participação presencial.

A Conselheira Rayanne Teixeira de Souza fez coro à manifestação dos demais conselheiros e concordou com a proposta de fixação dos horários das reuniões, como forma de melhorar os horários de deslocamento para a participação presencial.

A Conselheira Bianca procedeu então à leitura do texto com as alterações propostas pelo Conselheiro Juscelino para o Regimento Interno do Conselho de Usuários da SKY, no artigo 14º, que traria a seguinte redação:

Art. 14.....

O Conselheiro José Diego propôs para a Presidente Bianca que demande da prestadora SKY para a 3ª Reunião Ordinária, ou em reunião extraordinária, com a participação de um representante da SKY da área de Compliance ou equivalente que possa debater com os srs. Conselheiros os aspectos da Política de Viagens da SKY em relação ao caráter voluntário do trabalho desenvolvido pelos conselheiros.

A Presidente então colocou em votação a proposta de alteração do Regimento Interno conforme proposta do Conselheiro Juscelino, a qual foi aprovada de forma unânime.

Posição da SKY em relação aos temas identificados na 1ª reunião - Telemarketing

O Secretário Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema “Telemarketing” discutido na 1ª Reunião Ordinária:

“O primeiro conceito que a SKY quer fixar é que não operamos linhas telefônicas. A SKY apenas presta o serviço de Tv por Assinatura e de Banda Larga. Ou seja, a SKY não presta serviço de telefonia móvel e tampouco fixa. Na prática para receber ligações e fazer ligações a SKY contrata outras operadoras.

O segundo ponto é que a SKY adota um conjunto de princípios que norteiam o adequado emprego das ferramentas de telemarketing, sob a perspectiva dos consumidores de serviços de telecomunicação. Ou seja, no caso da SKY o telemarketing quando ocorre se dá por parceiros contratados, que assim como a SKY estão sujeitos às normas expedidas pela Anatel e também pela SENACON. Isso significa:

- *Ligar para os consumidores apenas em horários adequados, sem robocall excessivo*
- *Não ligar de forma insistente*
- *Respeitar o desejo dos consumidores de não receber ligações – listagem Não me Perturbe*
- *Receber e tratar reclamações sobre ligações indesejadas*
- *Garantia a aderência à LGPD*

A SKY adota mecanismos de fiscalização e auditoria de seus parceiros. Além disso, a SKY passou a prever em seus contratos firmados com tais parceiros a obrigação de seguir as regras impostas pela Anatel e pela SENACON, sob pena de sanções contratuais.

Ademais, a SKY, juntamente com outras prestadoras do setor de telecomunicações, elaborou o Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing, ao qual se comprometeu a seguir e respeitar. As disposições do referido Código de Conduta, entre outras finalidades, reforçam a aplicação dos princípios elencados acima.”

O Conselheiro José Diego questionou sobre a subjetividade das respostas apresentadas, uma vez que não especificam ou quantificam termos como “horários adequados”, “robocall excessivo”, e “ligar de forma insistente”, acrescentando que no caso do robocall este recurso não deveria nem mesmo ser utilizado pela prestadora. O conselheiro solicitou que as respostas sejam devolvidas para a SKY, que deverá prestar os devidos esclarecimentos na próxima reunião.

Ainda sobre o tema Telemarketing, o Conselheiro Antonio Marcos informou que fez acesso ao sítio da SKY na Internet e que se cadastrou como interessado na contratação dos serviços, ocasião na qual foi solicitado à informar o horário mais apropriado para que a SKY entrasse em contato, recurso esse que julgou bastante apropriado por proporcionar conforto para o consumidor.

A Conselheira Bianca fez coro às manifestações do sr. José Diego, e solicita à prestadora SKY que produza os esclarecimentos em relação ao tema de forma mais objetiva.

Ainda sobre o tema Telemarketing, o Conselheiro José Diego pediu que seja disponibilizado o “Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing”, mencionado na resposta da prestadora.

Posição da SKY em relação aos temas identificados na 1ª reunião – Atendimento Presencial

O Secretário fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema “Atendimento Presencial” discutido na 1ª Reunião Ordinária:

“A SKY presta apenas os serviços de Banda Larga e Tv por Assinatura, conforme determina o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), em seus artigos 34 a 39, o atendimento presencial é obrigatório para prestadoras que oferecem serviço de telefonia.

A SKY possui apenas um ponto de atendimento presencial, no prédio Market Place, localizado na Av. Dr. Chucri Zaidan, Torre 1, 16º andar, 920, Vila Cordeiro, São Paulo/SP.

Destaca-se que a SKY presta serviço domiciliar, sendo assim, os principais atendimentos ocorrem na residência do cliente. Seja pela presença de um técnico credenciado seja pelo envio de comandos remotos determinados pelo SAC (telefônico e digital).”

Destaca-se que no momento da leitura, às 14:30, chegaram para a reunião os Conselheiros Hugo, Juscelino, e Maria José, que embarcaram num mesmo voo com origem na cidade de Recife que partiu com atraso, impedindo sua chegada à tempo de participar da reunião desde seu início.

Em relação à resposta produzida pela prestadora SKY para o tema, a Conselheira Bianca se manifestou deixando registrado que, apesar da resposta evidenciar a desobrigação do atendimento presencial em relação ao previsto nas regulamentações, a inexistência do atendimento presencial nas regiões em que a prestadora

SKY oferece seus serviços pode deixar grupos mais vulneráveis sem o devido atendimento para questões administrativas que porventura não sejam adequadamente tratadas nos canais telefônicos e digitais. Por fim, questiona a prestadora SKY se o tipo de treinamento que é fornecido aos técnicos que prestam o atendimento domiciliar capacita os técnicos a prestarem outros atendimentos, e se estes técnicos são colaboradores da SKY.

O Conselheiro José Diego acompanhou as colocações da colega, e questionou ainda se o atendimento é cobrado caso solicitado e reforçou a importância do atendimento presencial em especial no atendimento a idosos que não tenham facilidade de utilização dos canais de atendimento telefônico ou digital, reforçando ainda que o atendimento presencial é uma característica que agrega valor ao serviço prestado pela SKY. Acrescentou ainda que a possibilidade de realizar a venda através de atendimento presencial, mas não oferecer o suporte pós-venda da mesma forma caracteriza um desequilíbrio na relação de consumo, e solicitou que a SKY produza os devidos esclarecimentos quanto ao tema.

A Conselheira Tatiana destacou que os grupos mais vulneráveis ou sem acesso aos canais de atendimento da prestadora SKY ora disponibilizados, caso reportem o problema a um técnico, o técnico de alguma forma internalizasse na SKY a demanda do consumidor para que a SKY tomasse providências de contato com este consumidor de forma a esclarecer a dúvida ou solucionar o problema.

A Conselheira Sabrina relatou situação vivida junto a uma empresa credenciada da SKY na qual, ao buscar um esclarecimento para sua dúvida foi orientada a procurar a solução através do aplicativo da própria prestadora, também compartilhando das dúvidas do Conselheiro José Diego sobre a cobrança dos atendimentos presenciais.

O Conselheiro Juscelino fez coro às manifestações dos demais colegas, reiterando a importância do atendimento pós-venda ao consumidor e destacando ser este um dos maiores motivos das demandas existentes no PROCON-PE.

Posição da SKY em relação aos temas identificados na 1ª reunião – Atendimento Presencial

O Secretário fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema “Políticas de Diversidade” discutido na 1ª Reunião Ordinária:

“A SKY prevê que todas as suas áreas e as entidades com as quais se relaciona compartilhem os princípios de sua Política de Diversidade e Inclusão e apoiem de igual forma a diversidade e respeitem uma cultura inclusiva.

A Política abarca os seguintes temas:

- *Equidade de gênero*
- *Raça*
- *LGBTI+*
- *Pessoas com deficiência*
- *Gerações*
- *Interseccionalidade*

Exemplos que podem ser citados:

- *Mecanismos de inclusão de nome social em cadastros de clientes*
- *Mecanismo de SAC em LIBRAS disponível no site da SKY*
- *Emissão de faturas em braile*
- *Decoder com comando de voz”*

O Conselheiro José Diego e a Conselheira Rayanne solicitaram que a SKY quantifique os exemplos trazidos em sua resposta, e que também informe como é feita a divulgação destas facilidades. A Conselheira Bianca solicitou exemplos de aplicação das políticas internamente.

A Conselheira Tatiana questionou se os scripts utilizados nos call centers é adaptado para os diferentes grupos de vulneráveis, e se as empresas terceirizadas que prestam serviços para a SKY estão adequadas às políticas de inclusão da SKY, e que tipos de ações são realizadas junto a essas empresas terceirizadas. A Conselheira Rayanne complementou questionando sobre a existência de perguntas específicas em ferramentas como a pesquisa de satisfação que permitam a avaliação do atendimento prestado ao consumidor integrante de grupos específicos.

Contribuições da sociedade para a Tomada de Subsídio, relacionado aos deveres dos usuários dos serviços de telecomunicações

Tema proposto pelo Conselheiro Mario, que destacou a importância, para os membros do Conselho, de acompanhar as divulgações realizadas pela ANATEL acerca de eventos, notícias relevantes, e chamamentos, como neste caso específico, de forma a poder realizar contribuições relevantes e positivas que venham a trazer resultados que beneficiem a sociedade em geral, destacando que neste caso específico em relação aos deveres dos usuários de serviços de telecomunicações isso diz respeito a utilização adequada dos serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, ao respeito aos bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, e à obrigação de comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações. Destacou ainda que, enquanto conselheiros, têm a obrigação maior em participar dessa tomada de subsídios de forma efetiva.

O representante da ANATEL, sr. Roberto Lima Santos Machado contribuiu com a discussão do tema compartilhando através da plataforma Teams o “link” para a página da Internet com as informações acerca do chamamento público.

A Conselheira Mariana Costa Rinaldi em nome do Proteste colocou-se à disposição para contribuir no processo de chamamento público para a tomada de subsídios, dada a participação ativa da entidade nas revisões regulatórias.

Temas sugeridos pelo Conselheiro Juscelino Tavares da Rocha sobre as características do serviço prestado pela SKY

O Conselheiro Juscelino se manifestou acerca dos questionamentos enviados à prestadora, esclarecendo que devido às viagens que faz no interior do estado em que reside percebeu que não se vê antenas da SKY instaladas nas residências, e isso o levou a buscar entender se isso se deve a alguma limitação da rede de transmissão ou se seria apenas uma limitação da oferta comercial. Desta forma, deixou registrado que existe uma oportunidade a ser explorada pela prestadora de estender a oferta comercial dos seus serviços para o interior dos estados, não se limitando aos grandes centros.

- a. Apresentação sobre cobertura da Operadora SKY, por cada estado da Região Norte e Nordeste/ Previsões de expansões dos serviços da operadora pelo Brasil
- b. Previsões de expansão dos serviços nas cidades do Interior de Pernambuco e Alagoas
- c. Previsão de expansão dos serviços para a ilha de Fernando de Noronha

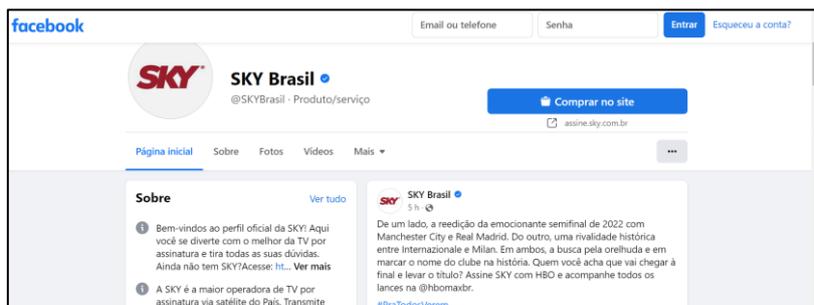
Resposta: “A SKY presta seus serviços de TV por Assinatura por meio da tecnologia DTH (Direct-to-Home), por meio do qual a distribuição de sinais se dá por via satélite. A SKY utiliza em sua prestação de serviços o SKY-B1, estacionado na altura do Maranhão. O SKY-B1 tem abrangência por todo o território nacional.”

- d. Se a operadora atualmente já está fazendo publicidade nas redes sociais de seus produtos e serviços;

Resposta: “Sim, a SKY anuncia seus serviços no Instagram, Facebook e outras mídias, conforme evidenciado nas capturas de tela apresentadas.”



Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025
Ata da 2ª Reunião Ordinária

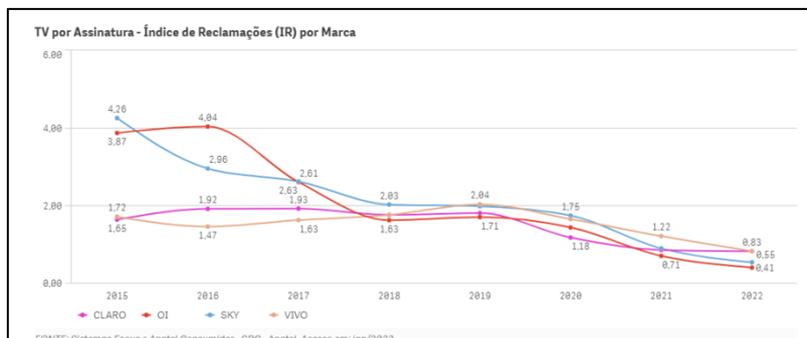


e. Previsão de instalação de lojas físicas franqueadas para Recife, Salvador e Fortaleza;

Resposta: "A SKY não atua com lojas físicas, assim como explicado no item "Atendimento Presencial" da presente apresentação."

g. O que a ouvidoria da SKY tem feito nos últimos 12 meses, e como andam as estatísticas de reclamações atendidas e não atendidas em comparação a todas as regiões do Brasil que opera a SKY;

Resposta: “A Ouvidoria da SKY possui a atribuição de solucionar, em segundo nível, as reclamações trazidas pelos consumidores. Destaca-se que no Panorama de Reclamações de 2022 a Anatel identificou que a SKY foi a prestadora que apresentou a maior redução nas reclamações de Tv por Assinatura no período analisado, conforme evidenciam o gráfico e o trecho a seguir:



“O grupo SKY apresentou a maior redução nas reclamações de tv por assinatura no período, com 19,7 mil reclamações a menos, levando a uma diminuição do IR de 0,90 em 2021 para 0,55 em 2022. A redução é observada em todos os assuntos, com destaque para a redução de 11,5 mil reclamações de “Cobrança””. – Anatel, página 17 do Panorama de Reclamações 2022

h. Sugerir a operadora SKY insira em seu site eletrônico o nome e número da ouvidoria em destaque;

Resposta: “A SKY – cumprindo o RGC – possui uma página inteira dedicada apenas a Ouvidoria, conforme evidencia o print no slide a seguir. Ali constam o nome das Ouvidoras da SKY, as formas de contato, as orientações para formalizar uma reclamação pela própria plataforma, os horários de atendimento e etc. A referida página está disponível no seguinte link: <https://www.sky.com.br/ouvidoria>”

O Conselheiro Juscelino solicitou que se acessasse o link informado, de forma que se procurasse o acesso à Ouvidoria, recomendando que fosse implementado um destaque para os meios de acesso ao canal de Ouvidoria da prestadora, ou que pelo menos fosse incluído o link também dentro da área de “Ajuda” ou “Atendimento” do site.

i. Se a operadora SKY tem respondido as reclamações nas redes sociais e de especial o reclame aqui;

Resposta: “A SKY responde todas as reclamações que lhe são diretamente apresentadas e aquelas formalizadas em canais governamentais de diálogo e proteção do consumidor. O Reclame Aqui é uma empresa privada, com fins lucrativos, que comercializa seus serviços.

O Reclame Aqui não é um fornecedor da SKY.”

O Conselheiro José Diego argumentou que a resposta formulada pela SKY não deixa claro se a prestadora responde ou não as demandas geradas pelos consumidores na plataforma Reclame Aqui, e solicita uma resposta clara e objetiva ao questionamento feito sobre esse tema.

O Conselheiro Juscelino acrescentou que as demais prestadoras respondem às demandas geradas pelos consumidores através desta plataforma, e que seria importante para os consumidores que a SKY também respondesse às demandas sobre a sua prestação do serviço.

As Conselheiras Bianca e Rayanne comentaram ainda que a plataforma Reclame Aqui serve de parâmetro para os consumidores que pretendem adquirir determinado produto ou serviço, e que a atuação da SKY nesta plataforma poderia trazer resultados positivos, pois seria mais um canal de interação com os consumidores.

O Conselheiro Antonio Marcos destacou que também é importante que a prestadora participe das diferentes plataformas até para que possa se proteger contra reclamações sem fundamento ou improcedentes, que quando registradas nas plataformas e sem resposta comprometem a imagem da prestadora. Solicitou ainda que a SKY apresente todos os mecanismos de atendimento disponíveis não somente no seu sítio, mas também nos demais canais como redes sociais entre outros.

A Conselheira Bianca solicitou também que a SKY apresente os indicadores de atendimento, no que o Conselheiro Mario informou que no ciclo anterior a SKY através da pessoa responsável pelos indicadores fazia a apresentação em cada reunião sobre os períodos anteriores à reunião.

- j. Se a operadora SKY tem previsão de prestar serviço através de TV BOX, se existe algum estudo para abarcar este mercado de consumo.

Resposta: “O TV Box é um equipamento destinado a permitir que TVs analógicas atuem como Smartvts, possibilitando a transmissão de conteúdo da internet para a tela do televisor.

A SKY possui rede própria de transmissão de áudio e vídeo, ou seja, o próprio satélite SKY-B1, atuando em conjunto com seus centros de transmissão de conteúdo e os decoders instalados na casa de seus clientes, como se fosse um circuito fechado.

Portanto, a SKY não tem planos de agregar o TVBOX à sua prestação de serviços.”

O Conselheiro Juscelino destacou que a SKY é conhecidamente pioneira na prestação do serviço de TV por Assinatura através da tecnologia por satélite, mas que o crescimento da adesão dos consumidores a serviços prestados através de tecnologias como a TVBOX pode ser um novo negócio para a SKY e que isso também significa maior segurança para os consumidores adquirir este tipo de serviço de uma prestadora tradicional e de renome como a SKY.

A Conselheira Rayanne acrescentou que um dos fatores que mais contribui para o crescimento dos serviços como o TVBOX e demais serviços equivalentes (OTT) seria a limitação do conteúdo existente, uma vez que os catálogos destas empresas serem mais amplos e diversos se comparados com o da SKY. E complementou que o uso da TVBOX como forma de obter acesso ao conteúdo das prestadoras de TV por Assinatura sem custo, trata-se de pirataria, que deve ser amplamente e irrestritamente combatida.

O Conselheiro Antonio Marcos destacou que empresas nesse segmento como o Netflix produzem seus próprios conteúdos, o que aumenta ainda mais a atratividade destes produtos, e recomendou que a SKY estude entrar no segmento.

O Conselheiro Mario acrescentou que a SKY oferece seu aplicativo – o DGO – através do qual o consumidor pode ter acesso aos canais lineares e a um catálogo extenso de conteúdo variado, incluindo assinar serviços de outros provedores de conteúdo.

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 2ª Reunião Ordinária

Encerramento

A Presidente Bianca fez uma nova leitura da pauta para os conselheiros que chegaram após o horário, recapitulando rapidamente as decisões, e solicitando aos demais conselheiros que tiverem interesse em participar do grupo de Whatsapp enviem seus contatos por e-mail.

Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a reunião às 16h10, agradecendo a participação efetiva de todos os conselheiros, lembrando sobre a próxima reunião ordinária e que todos busquem conhecer os documentos relacionados ao Conselho de Usuários no site da SKY e que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos conselheiros presentes na próxima reunião.

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2023

Bianca Pereira Caetano Vice-presidente do Conselho Usuária	Mario Luis Rodrigues Pereira Netto Vice-presidente do Conselho Usuário
Antonio Marcos Marques Conselheiro Município de Dourados	Hugo Eduardo Souza Silva Conselheiro Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e Privados no Estado de Alagoas
José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa Conselheiro Usuário	Juscelino Tavares da Rocha Conselheira Conselho Subseccional de Olinda da Ordem dos Advogados do Brasil
Maria Fernanda Castro Velloso Conselheira Secretaria Nacional do Consumidor	Maria José dos Santos Conselheira Usuário
Mariana Costa Rinaldi Conselheira PROTESTE - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONSUMIDORES	Odilomar Silva de Souza Conselheiro Usuário

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 2ª Reunião Ordinária

<p>Rayanne Teixeira de Souza Conselheira Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas</p>	<p>Rozemar Mattos Souza Conselheira Associação dos Procons do Estado do Mato Grosso do Sul</p>
<p>Sabrina Amaro Tricot Conselheira Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista</p>	<p>Tatiana Santos Pires da Silva Conselheira IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social</p>
<p>Erich Baumeier Neto Secretario</p>	